

3. Вехи экономической мысли. Теории фирмы. Т. 2 / Под ред. В. М. Гольперина. — СПб.: Экономическая школа, 2000. — 534 с.
4. Внешнеэкономическая деятельность предприятия: Учеб. для вузов / Л. Е. Стровский, С. К. Казанцев, Е. А. Паршин и др.; Под ред. проф. Л. Е. Стровского. — 3-е изд., пер. и доп. — М.: ЮНИТИ — ДАНА, 2001. — 847 с.
5. Гончарук В. А. Развитие предприятия. — М.: Дело, 2000. — 208 с.
6. Зовнішньоекономічна діяльність підприємств: Підр. для вузів / І. В. Багрова, Н. І. Редіна, В. Є. Власюк, О. О. Гетьман; За ред. д-ра екон. наук, проф. І. В. Богрова. — К: Центр навч. л-ри, 2004. — 580 с.
7. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей / Пер. Н. И. Матюхина. — К., 1989. — 232 с.
8. Кириченко О. А. Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності: Навч. пос. — 3-тє вид., перер. і доповн. — К.: Знання — Прес, 2002. — 384 с.
9. Машина М. В. Экономическая азбука. — М.: МИРОС — Международные отношения, 1995. — 320 с.
10. Стюарт Грант. Ефективне управління збутом: Пер. з англ. — Дніпропетр.: Баланс-Клуб, 2002. — 192 с.
11. Фатрел И. Основы торговли. — М.: Довгань, 1997. — 246 с.

Стаття надійшла до редакції 19.03.2007

УДК 65.015.3

І. А. Фесенко, аспірантка
кафедри управління персоналом,
Харківський національний економічний університет

ОЦІНКА СТУПЕНЮ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНО-ТРУДОВОЮ СФЕРОЮ ДІЯЛЬНОСТІ

АНОТАЦІЯ. Стаття присвячена висвітленню питань розвитку соціально-трудової сфери підприємства. Автором було проведено анкетування працівників ВАТ «Укртелеком» для виявлення ступеню задоволеності працівників соціально-трудовою сферою їх діяльності. На основі отриманих даних розроблено інтегральний показник для оцінки ступеню задоволеності працівників соціально-трудовою сферою діяльності. Запропонований інтегральний показник представлено у вигляді моделі, яка є універсальною.

КЛЮЧОВІ СЛОВА. Соціально-трудова сфера, фактори соціально-трудової сфери, трудова активність, якість трудового життя, характеристики роботи, психологічний клімат, інтегральний показник, модель.

Рівень розвитку соціально-трудової сфери підприємства багато в чому визначає якість трудового життя його працівників. Тісний взаємозв'язок трудового потенціалу працівників з умовами, в яких він має нагоду оптимально реалізовуватися і розвиватися врешті-решт відобразитися на зростанні продуктивності праці. У свою чергу, зростання продуктивності праці збільшить кінцеві показники діяльності підприємства. Тому доцільно проводити періодичну оцінку рівня задоволеності працівників соціально-трудовою сферою підприємства, тим самим виявляючи чинники, які здійснюють позитивний або негативний вплив на співробітників.

Серед науковців, які займалися дослідженням питань соціального розвитку та соціально-трудової сфери підприємства необхідно зазначити наступних: О. В. Крушельницька [5], Ю. А. Ципкін [6], А. Я. Кібанов [7], Н. І. Єсінова [4], Н. Л. Гавкалова [1], С. Ю. Гончарова [2], М. С. Дороніна [3] та ін. У їх роботах зосереджений значний досвід теоретичних і практичних розробок у сфері соціально-трудових відносин. Слід також вести оцінку ступеню задоволеності працівників рівнем соціально-трудової сфери. Для цього пропонується впровадити інтегральний показник ступеню задоволеності працівників соціально-трудовою сферою підприємства.

Метою даної статті є розробка інтегрального показника для оцінки ступеню задоволеності працівників соціально-трудовою сферою діяльності.

У ВАТ «Укртелеком» було проведено анонімне анкетування працівників. Метою проведення анкетування було виявлення міри задоволеності працівників соціально-трудовою сферою їх діяльності. Результати анкетування представимо у вигляді зведеної відомості за результатами анкетування (табл. 1).

При опитуванні працівників, у якій мірі вони задоволені різними сторонами своєї роботи, 92 % відповіли, що задоволені відносинами з безпосереднім керівником; 75 % — відносинами з колегами; така ж доля задоволених можливостями використання творчого підходу в роботі та режимом роботи. На питання про можливість кар'єрного зростання респонденти відповіли неоднозначно, тому ми отримали великий розкид думок: 42 % відповіли, що задоволені можливостями кар'єрного зростання та така ж кількість завагалась відповісти. Така ж сама ситуація з відповіддю на питання стосовно рівня організації праці: 33 % — задоволені рівнем організації праці повністю та 33 % скоріше задоволені, ніж не задоволені. Відповідність роботи особистим здатностям — 50 % вважають, що робота відповідає їх особистим здатностям. Самостійністю в роботі та розмаїттям роботи задоволені 58 % респондентів.

**ЗВЕДЕНА ВІДОМІСТЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ АНКЕТУВАННЯ
МІРА ЗАДОВОЛЕНОСТІ РІЗНИМИ СТОРОНАМИ РОБОТИ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ ФІЛІЇ ВАТ «УКРТЕЛЕКОМ»**

Якою мірою Ви задоволені	Задоволений, %	Скоріше задоволений, ніж не задоволений, %	Важко відповісти, %	Скоріше не задоволений, чим задоволений, %	Не задоволений, %	Відповідь, що найбільш часто зустрічається
1. Компенсаційна, бонусна та соціальна політика компанії	33	16	16	8	25	Задоволений
2. Режим роботи	75	0	8	0	16	Задоволений
3. Розмаїття роботи	58	25	16	0	8	Задоволений
4. Самостійність у роботі	58	8	0	16	16	Задоволений
5. Можливість творчого підходу до виконання дорученої роботи	75	0	8	0	16	Задоволений
6. Відповідність роботи особистим здатностям	50	25	25	8	0	Задоволений
7. Можливість кар'єрного зростання	42	8	42	0	8	Задоволений та важко відповісти
8. Рівень організації праці	33	33	8	8	16	Задоволений та скоріше задоволений, ніж незадоволений
9. Відносини з колегами	75	25	0	0	0	Задоволений
10. Відносини з безпосереднім керівником	92	8	0	0	0	Задоволений

При визначенні ступеню задоволеності працею (табл. 2) 64 % відповіли, що роботою повністю задоволені, 27 % — середнє задоволені своєю роботою, 9 % — роботою не задоволені.

Таблиця 2

СТУПІНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПРАЦЕЮ (у відсотках)

Роботою зовсім не задоволений	0—33 %	33—66 %	66—100 %	Роботою повністю задоволений	Відповідь, що найбільш часто зустрічається
Відсоток відповідей	9 %	27 %	64 %		66—100 %

На трудову активність працівників (табл. 3) матеріальне стимулювання діє дуже суттєво та підвищує її, так відповіли 75 %. Моральне стимулювання для 50 % респондентів діє дуже суттєво та підвищує трудову активність, на 16 % респондентів — діє незначно та підвищує трудову активність. Заходи адміністративного впливу на трудову активність персоналу діють незначно, але знижують її — 25 %, а для 16 %, навпаки, діють дуже суттєво та підвищують. Настрій колективу на трудову активність персоналу діє суттєво та підвищує її — 33 %. Боязнь втратити роботу також підвищує трудову активність та діє суттєво — 25 %, але для певних осіб, що складає 16 %, боязнь втратити роботу діє незначно та знижує трудову активність.

Таблиця 3

СТУПІНЬ ДІЇ ФАКТОРІВ НА ТРУДОВУ АКТИВНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ, %

Найменування фактору	Взагалі не діє	Діє незначно		Діє суттєво		Діє дуже суттєво		Відповідь, що найбільш часто зустрічається
		Знижує	Підвищує	Знижує	Підвищує	Знижує	Підвищує	
1. Матеріальне стимулювання	8	—	—	—	8	—	75	Діє дуже суттєво — підвищує
2. Моральне стимулювання	—	—	16	—	8	—	50	Діє дуже суттєво — підвищує

Найменування фактору	Взагалі не діє	Діє незначно		Діє суттєво		Діє дуже суттєво		Відповідь, що найбільш часто зустрічається
		Знижує	Підвищує	Знижує	Підвищує	Знижує	Підвищує	
3. Заходи адміністративного впливу	8	25	—	8	8	8	16	Діє незначно — знижує
4. Настрой колективу	—	—	25	—	33	—	16	Діє суттєво — підвищує
5. Боязнь втратити роботу	8	16	8	8	25	—	8	Діє суттєво — підвищує
6. Елементи змагальності	25	—	25	8	—	—	8	Взагалі не діє або діє незначно — підвищує

Елементи змагальності або взагалі не діють на трудову активність персоналу — 25 %, або діють незначно та підвищують її — 25 %.

П'ять найважливіших характеристик роботи для працівників представимо у вигляді піраміди характеристик роботи (табл. 4). Серед них найважливішою працівники обрали сприятливі умови праці — середній бал 3,08. На другому місці знаходиться сприятливий психологічний клімат — середній бал 3, на третьому місці розмістилися дві характеристики, які за оцінками респондентів мають однаковий середній бал (2) — це висока заробітна плата та забезпеченність оргтехнікою.

Четверте місце займає характеристика розмаїття роботи — середній бал складає 1,42. На останньому п'ятому місці знаходиться можливість професійного зростання — середній бал 1.

Задоволеність психологічним кліматом в компанії (табл. 5) майже 100 % і складає 92 % респондентів. Це свідчить про повну задоволеність психологічним кліматом у колективі.

Таблиця 4

**П'ЯТЬ НАЙВАЖЛИВІШИХ ХАРАКТЕРИСТИК РОБОТИ
ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ З РАНЖУВАННЯМ ЇХ
ЗА СТУПЕНЕМ ВАЖНОСТІ**

Характеристика роботи	Середній бал	Перевернута піраміда характеристик роботи
1. Забезпеченість оргтехнікою	2	
2. Можливість професійного зростання	1	
3. Можливість посадового просування	0,7	
4. Розмаїття роботи	1,42	
5. Складність роботи	0,25	
6. Висока заробітна плата	2	
7. Самостійність у виконанні робіт	0,7	
8. Престиж професії	0,5	
9. Сприятливі умови праці	3,08	
10. Низька напруженість праці	—	
11. Сприятливий психологічний клімат	3	
12. Можливість спілкування в процесі роботи	0,75	

Таблиця 5

**ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ПСИХОЛОГІЧНИМ КЛІМАТОМ,
ЩО СКЛАВСЯ У КОЛЕКТИВІ, У КОМПАНІЇ В ЦІЛОМУ**

Зовсім не задоволений психологічним кліматом у колективі	0—33 %	33—66 %	66—100 %	Повністю задоволений психологічним кліматом у колективі	Відповідь, що найбільш часто зустрічається
Відсоток відповідей	—	8 %	92 %		66—100 %

Рівень трудової активності працівників характеризується як високий 82 % респондентів, та середній — 8 % (табл. 6).

У процесі анкетування брали участь 58 % жінок та 25 % чоловіків, тобто більшу частину респондентів склали жінки. За віковими категоріями працівники у віці 20—30 років — 25 %, 51—60 років — 25 %, 31—40 років — 16 %, 31—40 років — 16 %.

Таблиця 6

ОЦІНКА РІВНЯ ТРУДОВОЇ АКТИВНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ, %

Вкрай низький рівень трудової активності та самовіддачі	0—33 %	33—66 %	66—100 %	Високий рівень трудової активності та самовіддачі	Відповідь, що найбільш часто зустрічається
Відсоток відповідей	—	8 %	82 %		66—100 %

Після проведення анкетування було обрано 8 факторів, які, на мою думку, повною мірою відображають рівень задоволеності сферою трудової діяльності для працівників. За допомогою експертних оцінок кожному фактору було присвоєно окремий коефіцієнт, в інтервалі 0—0,3, на основі врахування його важливості впливу на трудову сферу діяльності серед інших факторів (табл. 7).

Таблиця 7

ЗНАЧЕННЯ ОЦІНОК ЕКСПЕРТІВ

Фактори	Оцінки експертів в інтервалі 0—0,3									
	1 експерт	2 експерт	3 експерт	4 експерт	5 експерт	6 експерт	7 експерт	8 експерт	9 експерт	10 експерт
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Режим роботи	0,15	0,11	0,14	0,1	0,09	0,17	0,11	0,12	0,13	0,11
Можливість кар'єрного зростання	0,24	0,22	0,3	0,15	0,12	0,16	0,13	0,25	0,19	0,24
Матеріальне стимулювання	0,27	0,3	0,33	0,4	0,21	0,35	0,28	0,3	0,24	0,32
Моральне стимулювання	0,038	0,043	0,021	0,038	0,042	0,049	0,033	0,048	0,05	0,037
Умови праці	0,17	0,23	0,32	0,26	0,27	0,35	0,4	0,24	0,35	0,22
Психологічний клімат	0,22	0,25	0,19	0,31	0,24	0,32	0,17	0,25	0,15	0,3
Рівень соціального забезпечення	0,12	0,15	0,21	0,18	0,14	0,17	0,2	0,19	0,16	0,12
Забезпеченість оргтехнікою	0,068	0,084	0,073	0,065	0,07	0,075	0,076	0,081	0,083	0,075

За допомогою застосування математичного апарату розрахуємо показники варіації, а саме дисперсію, середньоквадратичне відхилення та коефіцієнт варіації. Розраховані показники наведемо у табл. 8, де також визначимо середній бал за кожним фактором за оцінками експертів.

Виходячи з даних табл. 8, слід зазначити, що відносне коливання варіації ознаки менше 30 %, отже воно невисоке. Коефіцієнт варіації за фактором забезпеченість оргтехнікою складас 8 %, у цьому випадку коливання варіації ознаки незначне, так як значення $v \leq 10 \%$.

ПОКАЗНИКИ ВАРІАЦІЇ

Таблиця 8

Фактори	Середній бал за оцінками експертів	Дисперсія	Середньоквадратичне відхилення	Коефіцієнт варіації, %
Режим роботи	0,12	0,000541	0,023259407	19,38283892
Можливість кар'єрного зростання	0,2	0,00316	0,056213877	28,10693865
Матеріальне стимулювання	0,3	0,00268	0,051768716	17,25623881
Моральне стимулювання	0,04	6,849E-05	0,008275869	20,68967134
Умови праці	0,28	0,004609	0,067889616	24,24629153
Психологічний клімат	0,24	0,0031	0,055677644	23,19901818
Рівень соціального забезпечення	0,16	0,000904	0,030066593	18,79162047
Забезпеченість оргтехнікою	0,075	0,000036	0,006	8

Таким чином, коефіцієнт варіації в цілому $v < 30 \%$ та складас інтервал 8—28 %, що говорить про незначне та середнє коливання варіації ознаки.

Ступінь задоволеності працівників соціально-трудовою сферою діяльності пропонується оцінювати за інтегральним показником, який матиме наступний вигляд:

$$I_{\text{стд}} = \varphi (P_r; K_{\text{зр}}; M_{\text{ст}}; M_{\text{р.ст}}; U_{\text{пр}}; P_{\text{кл}}; S_{\text{оц.з}}; Z_{\text{орг.тех}}), \quad (1)$$

де P_r — режим роботи (0,12);

$K_{\text{зр}}$ — можливість кар'єрного зростання (0,2);

$M_{\text{ст}}$ — матеріальне стимулювання (0,3);

$M_{\text{р.ст}}$ — моральне стимулювання (0,04);

Упр — умови праці (0,28);

Пкл — психологічний клімат (0,24);

Соц.з — рівень соціального забезпечення (0,16);

Зорг.тех — забезпеченість оргтехнікою (0,075).

Представимо запропонований інтегральний показник у вигляді наступної моделі:

$$\text{Істд} = ax^1 + bx^2 + cx^3 + dx^4 + fx^5 + gx^6 + kx^7 + mx^8, \quad (2)$$

де a, b, c, d, f, g, k, m — коефіцієнти, які відповідають кожному окремому фактору соціально-трудової сфери діяльності, що приведені вище;

$x^1, x^2, x^3, x^4, x^5, x^6, x^7, x^8$ — фактори соціально-трудової сфери, відповідно x^1 — Рр, x^2 — Кзр і т.д.

З урахуванням коефіцієнтів за окремим фактором, що були визначені експертною комісією, дана модель матиме наступний вигляд:

$$\begin{aligned} \text{Істд} = & 0,12x^1 + 0,2x^2 + 0,3x^3 + 0,04x^4 + 0,28x^5 + \\ & + 0,24x^6 + 0,16x^7 + 0,075x^8 \end{aligned} \quad (3)$$

Застосуємо цю модель для оцінки рівня задоволеності працівників соціально-трудовою сферою діяльності у ВАТ «Укртелеком». За допомогою переведення відсотків задоволеності працівників тими чи іншими факторами сфери трудової діяльності, що представлені у вищенаведених таблицях, в бали, розрахуємо інтегральний показник сфери трудової діяльності. Шкала переведу відсотків задоволеності факторами сфери трудової діяльності в бали має наступний вигляд (рис. 1).

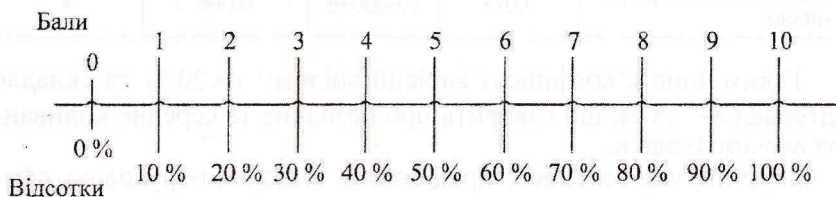


Рис. 1. Шкала переведу відсотків задоволеності факторами соціально-трудової сфери в бали

Розрахуємо інтегральний показник задоволеності сферою соціально-трудової діяльності для працівників ВАТ «Укртелеком».

$$\begin{aligned} \text{Істд} = & 0,12 \times 7,5 + 0,2 \times 4,2 + 0,3 \times 5,8 + 0,04 \times 2,3 + \\ & + 0,28 \times 4,7 + 0,24 \times 9,2 + 0,16 \times 3,3 + 0,075 \times 3,8 = 7,92. \end{aligned}$$

Інтегральний показник сфери соціально-трудової діяльності для працівників ВАТ «Укртелеком» дорівнює 7,92. Це свідчить про досить високий рівень задоволеності працівниками соціально-трудовою сферою діяльності, адже за десятибальною шкалою оцінки значення інтегрального показника соціально-трудової сфери діяльності припадає на зону максимальної задоволеності. На рис. 2 графічно відобразимо, в якій зоні задоволеності соціально-трудовою сферою діяльності знаходяться працівники ВАТ «Укртелеком».

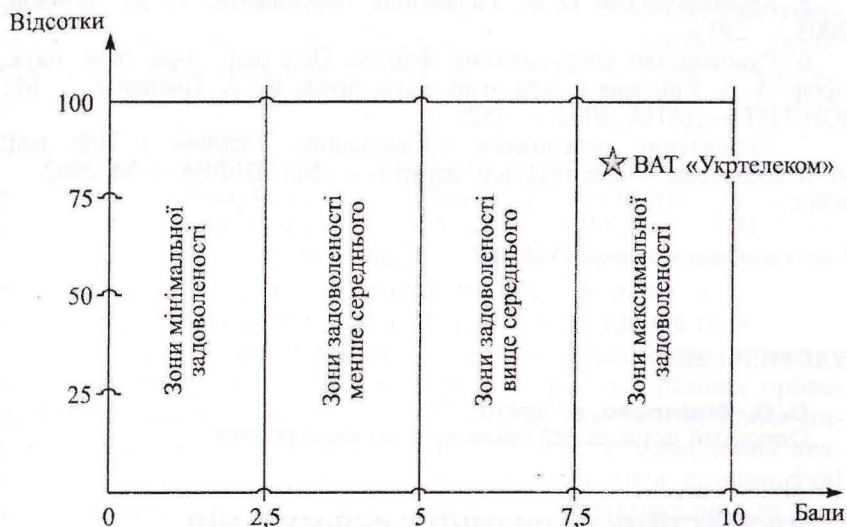


Рис. 2. Зони задоволеності соціально-трудовою сферою діяльності

Таким чином, ми отримали модель для оцінки соціально-трудової сфери діяльності працівників, яка є універсальною. Цю модель можна використовувати для подальшого моніторингу у соціально-трудовій сфері для відслідковування змін та належного реагування на ці зміни. Вона дасть можливість керівництву отримувати інформацію про задоволеність або незадоволеність персоналу факторами соціально-трудової сфери, а також своєчасно попереджувати виникнення соціально-трудових конфліктів з приводу незадоволеності сторонами трудової діяльності. В свою чергу, персонал може висловити свою невдоволеність сторонами трудової діяльності та отримати кращі умови для своєї самореалізації, що в кінцевому результаті відобразиться на ефективності роботи компанії в цілому.

Література

1. Гавкалова Н. Л. Менеджмент персоналу: Навч. посібник. — Х.: Видавничий дім «ІНЖЕК», 2004. — 276 с.
2. Гончарова С. Ю., Отенко І. П. Соціальна політика: Навч. посібник. — Х.: ХДЕУ, 2003. — 200 с. (Укр. мов.).
3. Дороніна М. С. Управління економічними та соціальними процесами підприємства: Монографія. — Х.: ХДЕУ, 2003. — 432 с.
4. Єсінова Н. І. Економіка праці та соціально-трудові відносини: Навчальний посібник. — К.: Кондор, 2006. — 432 с.
5. Крушельницька О. В. Управління персоналом. — К.: Кондор, 2003. — 293 с.
6. Руководство сотрудниками фирмы. Под ред.: д-ра экон. наук, проф. А. А. Крылова и д-ра экон. наук, проф. Ю. А. Цыпкина. — М.: ЮНИТИ — ДАНА, 2002. — 352с.
7. Управление персоналом организации: Учебник / Под ред. А. Я. Кибанова. — 2-е изд., доп. перераб. — М.: ИНФРА — М, 2002. — 638 с.

Стаття надійшла до редакції 15.03.2007

УДК 331.101.262

О. О. Філіппова, аспірант,
Одеський державний економічний університет

ПРОФЕСІЙНЕ НАВЧАННЯ У ФОРМУВАННІ ТА ІННОВАЦІЙНОМУ РОЗВИТКУ ЛЮДСЬКИХ РЕСУРСІВ МОРСЬКИХ ПОРТІВ

АНОТАЦІЯ. У статті представлені соціологічні дослідження відносно оцінки рангу та рівня задоволеності робітників, фахівців морських портів та незалежних експертів складовими формування та розвитку людських ресурсів. Проаналізовано дані професійного навчання в частині підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації персоналу в п'яти найбільш представницьких морських торговельних портах України.

КЛЮЧОВІ СЛОВА. Людські ресурси, інноваційний розвиток, професійне навчання, морські порти.

Постіндустріальної доби до суспільства через загострення конкуренції прийшло усвідомлення закону обмеженості матеріальних ресурсів. Постає питання віднайдення нових ресурсів